

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Proposisi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam	14
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	17
a. Pengertian Administrasi	17
b. Pengertian Administrasi Publik	19

D. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan Publik	20
a. Pengertian Efektivitas	20
b. Jenis-jenis Efektivitas Pelayanan Publik	21
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik	23
d. Unsur-unsur Efektivitas Pelayanan Publik	25
e. Asas-asas Efektivitas Pelayanan Publik	27
f. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	32
E. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan	33
a. Pengertian Efektivitas Pelayanan	35
b. Manfaat Efektivitas Pelayanan	35
c. Dimensi Efektivitas Pelayanan	36
F. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan	39
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Objek Penelitian.....	41
B. Metode Penelitian.....	42
C. Jenis dan Sumber Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Operasional Parameter.....	49
F. Analisis Data	51
G. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskripsi Hasil Penelitian	55
1. Dimensi <i>Tangible</i> atau Berwujud	55
2. Dimensi <i>Reliability</i> atau Keandalan	67
3. <i>Responsiviness</i> atau Ketanggapan	74
4. Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan	82
5. Dimensi <i>Emphaty</i> atau Empati	85
BAB V PENUTUP	94
A. Simpulan	94
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SOP Waktu Penyelesaian	2
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	48
Tabel 3.2 Operasional Parameter.....	50
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.3 Jam Kerja Dinas	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Publik DISDUKCAPIL.....	3
Gambar 1.2 Skema Kerangka Pikir	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	66

